

## Externe klachtenprocedure

Formeel gezien is een klacht iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klant jegens inzetbaarheidsadviseurs, bedrijfsarts of andere betrokkenen in de verzuimbegeleiding welke geen betrekking heeft op het advies van de (verzuim)begeleiding. Hierna te noemen betrokkene binnen Waarborg.

Indien een klant ontevreden is over de dienstverlening van een betrokkene binnen Waarborg en hierover klacht doet aan Waarborg, zal worden verzocht om de klacht via e-mail met onderbouwing kenbaar te maken. De mail dient gestuurd te worden naar [info@waarborgarbo.nl](mailto:info@waarborgarbo.nl).

1. Een klacht wordt onmiddellijk onder de aandacht van de directie gebracht.
2. De betrokkene binnen Waarborg waar de klacht betrekking op heeft, zal de klacht niet in behandeling nemen.
3. De klachtenverantwoordelijke draagt zorg voor registratie van klachten en de afhandeling daarvan. Klachten worden in het klachten-incident-onvrede-register van het managementsysteem opgenomen.
4. Binnen drie werkdagen ontvangt de klant een ontvangstbevestiging.
5. Na ontvangst van een klacht vindt een gesprek plaats met de betrokkene binnen Waarborg en deze wordt in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven.
6. De klant wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
7. Klachten worden in principe binnen vier weken afgehandeld. Lukt de afhandeling niet binnen deze termijn dan wordt dit met opgave van redenen aan de klant meegedeeld en wordt tevens aangegeven binnen welke termijn er een terugkoppeling wordt verwacht.

## Uitzonderingen

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is:

Vragen of onduidelijkheden rondom facturatie kunnen worden aangegeven per mail, door een mail te sturen naar [facturatie@waarborgarbo.nl](mailto:facturatie@waarborgarbo.nl)

- Indien er onvrede over het medisch oordeel van de bedrijfsarts is, kan er een deskundigenoordeel worden aangevraagd bij het UWV. Hier zijn kosten aan verbonden. Meer informatie hierover vindt u op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl).
- Indien de klacht in behandeling is bij een rechter, dan neemt Waarborg de klacht niet in behandeling.
- Indien de klacht gaat over wettelijke regels, dan neemt Waarborg de klacht niet in behandeling.
- Indien er sprake is van een opsporingsverzoekonderzoek of vervolging door de Officier van Justitie, neemt Waarborg de klacht niet in behandeling.

## Bezwaar

Indien de klant ontevreden is na afwikkeling van de klacht dan wordt de klacht opnieuw in behandeling genomen na een schriftelijk verzoek. De klant wordt opnieuw in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven. Wanneer er geen oplossing gevonden wordt is er de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen tegen de genomen maatregel of het genomen besluit. Hiertoe kan men zich wenden tot bij de volgende geschillencommissies of klachteninstanties, te weten:

- Geschillencommissie Arbodiensten (VWS erkende geschilleninstantie in de zorg)
- Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA, medische keuringen en aanstellingskeuringen)
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Onderstaand de klachtenfunctionarissen bij Waarborg

- Bart Brama
- Dorette Vruwink